
STUDI INOVASI SAKERA JEMPOL DI KABUPATEN PASURUAN

Yusrin Rahmawati¹, Erva Mutiara Hati², Indah Lukmawati³

Abstract

Cases of violence against women and children that still occur in Indonesia, including in Pasuruan Regency, made the government innovate Sakera Jempol in an effort to deal with cases of violence against women and children. The purpose of this research is that the writer wants to find Sakera Jempol innovations made by the government in an effort to overcome the challenges. In this study, researchers used a method of research literature studies. Sakera Jempol's innovation in Pasuruan Regency has received an award from the Ministry of PAN-RB as the best national public servant and has succeeded in promoting the safety of girls in Pasuruan Regency.

Keywords: ***Violence; Innovation; Program Sakera Jempol***

PENDAHULUAN

Saat ini banyak kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia tidak ditangani dengan tepat. Kondisi tersebut hampir sama dengan gejala gunung es di laut, terlihat berukuran kecil, namun jika dilihat dari bawah permukaan nampak terlihat besar sehingga sangat dibutuhkan inovasi untuk melakukan perlindungan kekerasan terhadap perempuan dan anak (Akbar, 2020). Inovasi sendiri mulai diakui dan dihargai pada tahun 90-an karena paradigma *New Public Management (NPM)* sedikit demi sedikit mulai menggeser hegemoni konsepsi Weber dalam reformasi administrasi. Reformasi kemudian mengalami pembelokan arah menuju birokrasi yang mengedepankan hasil, partisipasi, berorientasi pelanggan, digerakan oleh misi, dan desentralisasi (Osborne, 2009), serta *public governance* pada beberapa tahun terakhir (Murtadho & Rozqin, 2018). Inovasi juga menjadi salah satu upaya strategis organisasi publik untuk dapat terus melakukan perubahan dengan menciptakan produk baru, baik dalam arti barang maupun jasa, struktur baru, hubungan baru dan kultur baru (Sururi, 2017). Untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak pemerintah Kabupaten Pasuruan meluncurkan

¹ Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang

² Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang

³ Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang

inovasi baru, yaitu Sakera Jempol. Sakera Jempol merupakan sebuah inovasi yang lahir untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, dengan mempertimbangkan segala aspek untuk memenuhi tuntutan yang terjadi di dalam masyarakat agar tidak ada lagi yang mengalami tindak kekerasan. Dari hal itu maka terlahirlah kebijakan publik, yakni “Sakera Jempol”. Kebijakan publik di sisi lain sebagai produk yang diharapkan dapat memperjuangkan kepentingan publik dalam filosofinya adalah mensyaratkan pelibatan publik sejak awal hingga akhir (Nugroho, 2014).

Dalam UU PKDRT Pasal 1 ayat (4) perlindungan adalah “segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan”. UU PKDRT Pasal 5 menjelaskan bahwa setiap orang dilarang melakukan kekerasan dalam rumah tangga terhadap orang dalam lingkup rumah tangganya dengan cara “kekerasan fisik, psikis, seksual, atau penelantaran rumah tangga.” Upaya pemerintah dalam melindungi masyarakat dari adanya kekerasan fisik, psikis, seksual atau penelantaran rumah tangga terhadap perempuan dan anak, yaitu dengan memberlakukan Undang-Undang No 23 tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga dan Undang-Undang No 22 Tahun 2002 tentang perlindungan anak. Sesuai dengan UU PKDRT Pasal 11 “Pemerintah bertanggung jawab dalam upaya pencegahan kekerasan dalam rumah tangga”. Undang-Undang tersebut tidak hanya memberikan gambaran tentang dilarangnya kekerasan dan sanksi-sanksi untuk para pelaku kekerasan, melainkan terdapat pencegahan, perlindungan, pemulihan, dan penyediaan pusat pelayanan bagi korban kekerasan. Selain itu, tidak hanya korban yang dilindungi, melainkan pendamping, saksi, keluarga, dan teman korban juga mendapatkan perlindungan (Na'mah, 2018).

Sesuai dengan catatan laporan yang telah masuk di dalam data Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak. Terdapat 29 kasus yang terjadi di tahun 2014 serta 58 kasus yang tercatat di tahun 2015. Selain itu ditemukan kembali laporan kasus yang terjadi di tahun 2014, tercatat ada 29 kasus yang telah masuk di dalam catatan laporan. Kasus tersebut meningkat menjadi 68 kasus di tahun 2015 dan 86 catatan kasus yang terjadi di tahun 2016, sedangkan terkait permasalahan kasus KDRT terdapat 85 kasus kekerasan yang terjadi di tahun 2013 dan juga terdapat 56 kasus yang terjadi di

tahun 2014, dan terdapat 58 kasus yang terjadi di tahun 2015 (Arifin, 2017). Terjadinya kenaikan dalam kasus kekerasan tersebut ditanggapi oleh Bupati Pasuruan H.M Irsyad Yusuf dengan menawarkan solusi berupa program Sadari kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola atau yang sering disebut sebagai Inovasi Sakera Jempol. Inovasi tersebut memiliki sebutan yang sangat unik sehingga dapat dengan cepat dikenal oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Pasuruan. Sebutan dari Inovasi Sakera tersebut diambil dari seorang pejuang yang lahir di Kota Bangil tepatnya di Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Beliau merupakan seorang pejuang yang berhasil melawan penjajah Belanda yang terjadi pada awal abad ke-19. Oleh karena itu, dengan adanya sebutan unik yang ada di dalam sekitar. Inovasi tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan agar dapat memberikan solusi serta tindakan tegas dalam menangani kasus kekerasan perempuan dan anak kepada masyarakat sekitar. Pelaksanaan inovasi Sakera Jempol ini dilaksanakan dengan berpedoman pada Surat Keputusan Bupati Pasuruan Nomor 260/560/HK/424.013/2014 terkait Pembentukan Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA) yang memiliki kewenangan dalam menanggulangi tindakan kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak. Terdapat beberapa pendekatan strategis di dalam pelaksanaan Inovasi Sakera Jempol tersebut dilakukan dengan cara menyediakan Sarana Sosialisasi dalam mencegah tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan menyediakan fasilitas seperti *Fanspage plus molin*, Pemberian Kartu Hotline Jempol kepada tokoh masyarakat; Reaksi/Cara Penanganan dengan menggunakan *Four Fast*, serta penyediaan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencegah tindak kekerasan dengan cara menjemput bola. Dalam proses pemberian pelayanan di dalam program Inovasi Sakera Jempol ini juga memiliki tata cara laporan pengaduan atas tindak kekerasan melalui pengaduan secara langsung ke Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA) Kabupaten Pasuruan dengan mengisi form terkait laporan kekerasan yang ingin ditindaklanjuti. Namun jika masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui tata cara pelaporan tersebut dapat melaporkan dengan cara menghubungi nomor yang telah tercantum di Kartu *Hotline* Jempol. Kartu tersebut dipegang oleh masyarakat yang memiliki pengaruh penting di dalam suatu wilayah. Oleh karena itu, fungsi Kartu *Hotline* Jempol tersebut dapat digunakan jika ditemukan adanya tanda akan terjadinya tindakan kekerasan pada perempuan dan anak. Mereka dapat melaporkan kasus tersebut dengan

cara menghubungi nomor kontak petugas yang telah tercantum. Bentuk konkrit inovasi ini menjadi salah satu cara untuk merombak regulasi yang dianggap menjadi penghambat.

Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan tersebut terjadi karena kurangnya jiwa sosial yang ada di dalam diri individu di wilayah pedesaan sehingga dapat menimbulkan kenaikan kasus yang akan terjadi setiap tahunnya. Kasus kekerasan tersebut sering terjadi karena masyarakat cenderung beranggapan bahwa hal tersebut merupakan privasi di dalam suatu individu dan keluarga yang menjadi korban kekerasan tersebut. Program Sakera Jempol merupakan bagian dari inovasi yang memberikan pengetahuan terkait cara pencegahan adanya tindak kekerasan, masyarakat dapat mendeteksi adanya tindak kekerasan sejak dini, serta cara penyelesaian masalah terkait adanya kasus tindakan kekerasan tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya kegiatan sosialisasi terkait pencegahan tindak kekerasan. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara pembelajaran melalui sosial media karena dengan adanya sosialisasi melalui media sosial tersebut dinilai sangat efektif. Kondisi saat ini, masyarakat serta anak-anak cenderung lebih mudah mempelajari suatu hal dengan menggunakan media sosial. Selain itu masyarakat juga berharap agar fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara inovasi tersebut dapat memberikan manfaat serta memudahkan masyarakat dalam mengakses semua kebutuhannya.

Inovasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai permasalahan baik menyangkut individu, masyarakat, organisasi dan negara (Sururi, 2017). Dalam konteks relasi negara dan publik, negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik, sedangkan inovasi sebagai *keyword* strategis manakala *output* dan *outcome* dalam kebijakan sudah tidak dapat memenuhi tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global. Apalagi dengan anggapan bahwa birokrasi pemerintah merupakan hal yang rigid dan kaku (Mubin & Roziqin, 2018) maka inovasi diharapkan mampu mengeluarkan birokrasi dari kekakuan dalam memecahkan masalah masyarakat.

Inovasi dalam organisasi publik mempunyai urgensi tinggi dalam merespon segala dinamika masyarakat (Bekkers & Tummers, 2018). Salah satu upaya strategis organisasi publik untuk dapat terus melakukan perubahan tersebut adalah dengan menciptakan produk baru, baik dalam arti barang maupun jasa, struktur baru, hubungan baru dan kultur baru (Sururi, 2017). Tak terkecuali dalam meminimalisir kasus kekerasan terhadap

perempuan dan anak juga perlu adanya inovasi, yaitu dengan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak sehingga kasus dapat dengan mudah dan cepat ditangani oleh pihak berwajib sehingga korban dapat dilindungi.

Everett M. Rogers (2003) telah mengemukakan bahwasanya terdapat lima karakteristik dalam sebuah inovasi, yaitu: *Relative Advantage* (keuntungan relatif) merupakan tingkat kelebihan dari suatu inovasi, di mana inovasi baru yang diciptakan akan dapat menjadi inovasi yang lebih baik dari inovasi yang sudah ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Keuntungan relatif ini seringkali diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. *Compatibility* (keserasian), yaitu tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah inovasi yang diciptakan bisa dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman serta kebutuhan yang ada. *Complexity* (kerumitan) merupakan tingkat kerumitan dari suatu inovasi, yang dapat dinilai melalui seberapa sulit masyarakat dalam memahami dan menggunakan inovasi. *Triability* (dapat diuji coba) merupakan suatu cara sebuah inovasi dapat diuji coba dan mampu menunjukkan keunggulannya. Karakteristik yang terakhir, yaitu *Observability* (dapat diobservasi) dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan penggunaan suatu inovasi yang dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi maka semakin besar kemungkinan inovasi diterima oleh masyarakat. Dalam penelitian ini penulis fokus pada inovasi Sakera Jempol yang berjalan di Kabupaten Pasuruan, penulis ingin mengetahui seberapa efektif inovasi Sakera Jempol dalam menanggulangi kasus-kasus kekerasan perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi literatur, yaitu dengan cara mencari informasi maupun penelitian yang terkait dengan inovasi SAKERA JEMPOL. Referensi teori yang diperoleh dengan penelitian studi literatur dijadikan sebagai fondasi dasar dan alat utama bagi praktek penelitian. Objek yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu program inovasi SAKERA JEMPOL sebagai upaya untuk penanggulangan tindak kekerasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber baik dari artikel jurnal nasional maupun internasional yang telah terindeks dengan kata kunci inovasi. Selain itu kata kunci Sakera Jempol dikumpulkan melalui dokumen

pemerintah maupun pemberitaan media massa cetak dan elektronik sebagai data sekunder yang kemudian diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi. Prosedur dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan ada beberapa cara atau metode untuk melakukan studi literatur, yaitu mengumpulkan (*synthesiz*), mengupas (*criticize*), membandingkan (*compare*), serta meringkas (*summarize*) dalam sebuah literatur (Nazir, 2017). Kami melakukan penelitian dengan menggunakan keempat metode tersebut. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan fakta-fakta yang disusun dengan analisis atau argumen dari penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kekerasan Perempuan dan Anak

Kekerasan berarti penganiayaan, penyiksaan, atau perlakuan yang salah. Menurut WHO (*World Health Organization*), kekerasan adalah suatu tindakan yang menggunakan kekuatan fisik dan kekuasaan, ancaman atau tindakan terhadap diri sendiri, perorangan, sekelompok orang atau masyarakat yang kemungkinan besar mengakibatkan luka fisik maupun psikis seperti memar/trauma, kematian, kerugian psikologis, kelainan perkembangan atau perampasan hak. Dalam Deklarasi Penghapusan Kekerasan Terhadap Perempuan, yang termuat dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (PKDRT), dan di dalam KUHP pengertian dari kekerasan sendiri telah diatur dalam Pasal 89 KUHP yang menyatakan bahwa “membuat orang pingsan atau tidak berdaya disamakan dengan menggunakan kekerasan” (Na'mah, 2018). Menurut pendapat Ditjen Kemenkumham, bahwasanya Deklarasi Penghapusan Kekerasan Terhadap Perempuan yang termuat pada Pasal 1 menegaskan mengenai apa yang dimaksud dengan “kekerasan terhadap perempuan”, yaitu setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang mungkin mengakibatkan kesengsaraan atau penderitaan terhadap perempuan secara fisik, seksual maupun psikologis, termasuk sebuah ancaman dari tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, yang terjadi di depan umum maupun dalam kehidupan pribadi (Na'mah, 2018). Terkait batasan kekerasan terhadap perempuan yang termuat pada Pasal 1 Deklarasi Penghapusan Kekerasan Terhadap Perempuan tidak secara tegas disebutkan mengenai kekerasan dalam rumah tangga akan tetapi pada bagian akhir kalimat disebutkan dalam kehidupan pribadi. Kehidupan pribadi yang dimaksud

tersebut dapat diartikan sebagai kehidupan dalam rumah tangga. UU No. 23 Tahun 2004, secara tegas telah mengatur pengertian kekerasan dalam rumah tangga pada Pasal 1 butir 1. Kekerasan dalam rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam ruang lingkup rumah tangga (Rahayu, 2017). Melakukan kekerasan itu sendiri diartikan sebagai mempergunakan tenaga atas kekuatan jasmani, misalnya memukul dengan tangan, atau dengan senjata, menendang dan sebagainya. Dengan demikian kekerasan merupakan suatu tingkah laku agresif yang dilakukan seseorang terhadap orang lain secara sengaja untuk menyebabkan korban mengalami penderitaan lahir maupun batin (Na'mah, 2018).

Sebagai suatu perilaku, kekerasan terhadap perempuan adalah suatu bentuk yang ditolak oleh siapa saja karena mengandung unsur kekerasan di dalamnya, yaitu suatu bentuk tindakan yang dilakukan satu pihak, baik pelakunya perorangan maupun lebih dari seseorang, yang dapat mengakibatkan penderitaan pada korban. Setiap tindakan kekerasan, secara reflektif tentu saja akan ditolak oleh setiap individu mengingat ada unsur pemaksaan, baik secara persuasif maupun fisik di dalamnya. Terminologi kekerasan terhadap perempuan mempunyai ciri bahwa tindakan tersebut dapat berupa fisik maupun non-fisik (psikis), dapat dilakukan secara aktif maupun dengan cara pasif (tidak berbuat), dikehendaki/diminati oleh pelaku, Serta ada akibat/kemungkinan yang merugikan pada korban (fisik atau psikis), yang tidak dikehendaki oleh korban (Noviana, 2015).

Inovasi

Inovasi dikatakan sebagai sebuah konsep yang baru di dalam literatur administrasi publik. Kurang populernya konsep inovasi pada masa lalu karena karakter reformasi yang lebih didasarkan pada prinsip-prinsip birokrasi Weber. Dalam konsepsi Weber, birokrasi memerlukan aturan yang jelas, hierarki, spesialisasi dan lingkungan yang relatif stabil sehingga, inovasi dinilai tidak banyak diperlukan bagi sistem birokrasi pemerintah karena menurutnya, kewajiban dari aparatur birokrasi pemerintah adalah menjalankan aturan yang telah ditetapkan (*rule driven*). Jika kemudian inovasi dilaksanakan hanya dalam intensitas yang kecil dan dilakukan terbatas pada level pimpinan puncak maka inovasi

dalam hal ini dikatakan sebagai sebuah reformasi administrasi yang dilakukan melalui pendekatan atau mekanisme *top down* (Haikio, 2012).

Hingga di Tahun 90-an, paradigma *New Public Management (NPM)* mulai menggeser hegemoni konsepsi Weber dalam reformasi administrasi. Reformasi kemudian mengalami pembelokan arah menuju birokrasi yang mengedepankan hasil, partisipasi, berorientasi pelanggan, digerakkan oleh misi, dan desentralisasi (Osborne, 2009). Pada saat ini, inovasi justru sangat dihargai oleh pendukung gerakan reformasi. Perkembangan terakhir menunjukkan kemajuan pada penggunaan istilah inovasi dalam bidang administrasi publik.

Kemampuan inovasi di dalam birokrasi pemerintahan diartikan sebagai suatu kemampuan untuk mentransformasikan sebuah ide atau gagasan secara berkelanjutan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan guna memberikan berbagai bentuk pelayanan, proses, dan sistem yang baru, bagi keuntungan lembaga dan stakeholder. Konsep dari inovasi birokrasi pemerintah bukan merupakan suatu konsep yang berdiri sendiri, tetapi ia berkaitan dengan berbagai aspek manajemen, kepemimpinan, dan aspek teknis seperti alokasi sumberdaya strategis, tujuan, dan pemahaman kepentingan *stakeholders* (Arundel et al., 2019). Banyaknya faktor yang mempengaruhi kemampuan inovasi birokrasi pemerintah, berakibat pada kemampuan setiap lembaga pemerintah untuk melakukan inovasi berbeda satu dengan yang lainnya. Jorgensen pernah mengatakan bahwa kemampuan dari suatu inovasi di sebuah lembaga ditentukan oleh beberapa faktor yang disebut sebagai dimensi kemampuan inovasi (1993). Dimensi dari kemampuan inovasi yang dikemukakan oleh Jorgensen, yaitu meliputi visi dan strategi, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi (1993).

Pada dasarnya inovasi sendiri juga memiliki manfaat, yaitu untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari pemanfaatan suatu sumber daya atau produk yang ingin dikembangkan sehingga inovasi tersebut dapat bermanfaat untuk semua orang atau masyarakat. Proses di dalam membuat sebuah inovasi juga dapat terjadi secara terus menerus di dalam kehidupan manusia karena inovasi terjadi akibat adanya keinginan untuk mengerjakan sesuatu hal dengan cepat dan mudah. Tujuan adanya inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas, yaitu meningkatkan kualitas dan juga nilai di dalam inovasi

itu sendiri, baik layanan maupun produk. Diharapkan inovasi tersebut dapat memperbaiki kekurangan di dalam inovasi sebelumnya serta harus memiliki keunggulan dan manfaat yang bernilai dari sebelumnya. Mengurangi biaya, yaitu mengurangi biaya dalam hal membayar pekerja karena proses berjalannya suatu inovasi dapat diciptakan dengan memanfaatkan teknologi, menciptakan mesin atau peralatan yang dapat menggantikan tenaga manusia dalam proses berjalannya produksi atau dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya mesin dan peralatan tersebut dapat mengurangi biaya tenaga kerja untuk produksi akan semakin sedikit berkurang. Tidak hanya itu penggunaan peralatan pada proses pelayanan terhadap masyarakat juga dapat berjalan dengan baik. Menciptakan inovasi yang baru, yaitu menciptakan sebuah inovasi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat sehingga permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, mengganti layanan yang dianggap kurang efektif dan efisien.

Inovasi memiliki ciri-ciri bahwa harus merupakan sebuah ide baru berkaitan dengan layanan publik atau administrasi publik yang sebelumnya belum pernah terpublikasikan. Suatu ide atau gagasan yang diciptakan harus memiliki ciri khas yang spesifik dan bersifat khusus serta dilakukan dengan terencana. Sebuah inovasi harus merupakan sebuah ide yang terencana serta memiliki tujuan yang harus ditentukan sejak awal pembuatan sebuah inovasi tersebut (De Vries et al., 2016). Dalam inovasi penerimaan atau penolakan merupakan sebuah keputusan yang dibuat oleh seseorang/individu. Menurut (Rogers, 2003), proses pengambilan keputusan inovasi merupakan proses mental yang dialami seseorang/individu mulai dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi, memutuskan untuk menolak atau menerima suatu inovasi, serta melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi.

Pada awalnya (Rogers, 2003) menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, antara lain: Tahap Kesadaran (*Awareness*), yaitu tahap di mana seseorang tahu dan sadar akan adanya inovasi sehingga muncul kesadaran terhadap hal tersebut. Tahap Keinginan (*Interest*), yaitu tahap seseorang mulai mempertimbangkan terhadap adanya inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut. Tahap Evaluasi (*Evaluation*), yaitu tahap di mana seseorang mulai membuat keputusan apakah ia menolak atau menerima adanya inovasi yang ditawarkan sehingga

ia mulai melakukan mengevaluasi. Tahap Mencoba (*Trial*), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya, melalui sebuah keputusan yang telah mereka buat mereka mulai mencoba suatu perilaku yang baru. Tahap Adopsi (*Adoption*), yaitu tahap seseorang mulai memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya dan ia mulai mengadopsi perilaku baru terhadap adanya inovasi. Dari pengalaman yang terjadi di lapangan pada dasarnya proses adopsi tidak berhenti dengan begitu saja setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai bentuk atau akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi sehingga Rogers (2003) melakukan revisi kembali terkait teorinya tentang keputusan inovasi yang terdiri dari: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), *Implementation* (pelaksanaan), dan *Confirmation* (konfirmasi).

Program inovasi Sakera Jempol di Kabupaten Pasuruan sudah memenuhi lima karakteristik suatu inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yaitu: *Relative Advantage* (keuntungan relatif). Inovasi Sakera Jempol telah berhasil menekan angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Selain itu, Inovasi Sakera Jempol juga telah mendapat penghargaan sebagai inovasi terbaik. Dari segi *Compatibility* (keserasian), inovasi Sakera Jempol merupakan inovasi yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelaporan kasus kekerasan yang dialaminya. Dari segi *Complexity* (kerumitan) dalam proses pemberian pelayanan di dalam program, inovasi Sakera Jempol ini juga memiliki tata cara laporan pengaduan atas tindak kekerasan melalui pengaduan secara langsung ke Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPT-PPA) Kabupaten Pasuruan dengan mengisi form terkait laporan kekerasan yang ingin ditindaklanjuti. Namun jika masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui tata cara pelaporan tersebut dapat melaporkan dengan cara menghubungi nomor yang telah tercantum di Kartu *Hotline* Jempol di mana kartu tersebut dipegang oleh tokoh masyarakat yang memiliki peranan penting di pedesaan. Oleh karena itu, penyelenggara inovasi tersebut juga berharap bahwa masyarakat dapat membantu dalam mensukseskan inovasi tersebut agar permasalahan kekerasan yang di Kabupaten Pasuruan dapat segera terselesaikan. Dalam hal *Triability* (dapat diuji coba), inovasi Sakera Jempol telah berhasil diterapkan dan dapat menekan angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Dari segi *Observability* (dapat diobservasi), inovasi Sakera Jempol memberikan beberapa

instrumen dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, antara lain fasilitas tersebut mencakup adanya Sarana Sosialisasi terkait pencegahan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan menggunakan fasilitas *Fanspage plus molin*, Pemberian Kartu *Hotline Jempol*; Reaksi Penanganan dengan *Four fast*; dan *Ada jempol* (advokasi dengan jempot bola).

Menurut pendapat Yetty Purwaningsih selaku Kepala Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KB-PP) beliau mengupayakan agar program Sakera Jempol dapat mengena kepada masyarakat, selain itu tindakan yang dilakukan oleh pihak penanganan kekerasan juga harus cepat dalam menangani korban kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan. Selanjutnya tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara, yaitu tetap mendampingi korban agar segera pulih dan dapat beraktifitas seperti biasa. Selain itu, pihak penyelenggara program tersebut juga tetap memberikan fasilitas atau ruang yang diperuntukkan oleh masyarakat untuk bisa berkonsultasi atau bimbingan konseling secara langsung dengan cara pihak penyelenggara mendatangi orang yang telah melaporkan adanya kasus tindakan kekerasan. Oleh karena itu, dapat kita lihat bahwa hubungan antara masyarakat dengan pihak penyelenggara harus tetap terjalin dengan baik agar permasalahan kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan dapat segera terselesaikan. Jika dilihat dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat pasti akan ikut serta dalam penyelenggaraan program tersebut, sebab dengan adanya program tersebut telah memberikan dampak positif terhadap kehidupan masyarakat, yaitu masyarakat dapat hidup lebih tenang tanpa adanya rasa risau atau ketakutan jika sedang berpergian ke luar rumah. Selain itu dalam pelaksanaan program inovasi tersebut juga sudah memberikan bukti nyata dalam hal menekan angka kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan, otomatis masyarakat pasti dapat menerima dengan baik dengan adanya program tersebut.

Munculnya Inovasi Sakera Jempol serta Program Kerja Inovasi Sakera Jempol di Kementerian PAN- RB.

Inovasi Sakera Jempol terbentuk akibat banyaknya kasus kekerasan anak dan perempuan di Kabupaten Pasuruan yang telah tercatat di dalam Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak. Kasus yang terjadi sudah tercatat sebanyak 45 kasus di tahun 2013, 29 kasus di tahun 2014, dan 53 kasus di tahun 2015, sedangkan catatan laporan pengaduan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di tahun 2013 sudah tercatat

sebanyak 85 kasus, kemudian terdapat 56 kasus yang terlapor di tahun 2014 serta terdapat laporan 58 kasus pada tahun 2015. Hal tersebut telah dipaparkan oleh Bupati Pasuruan, yaitu HM Irsyad Yusuf di Kantor Kementerian PAN- RB (Arifin, 2017). Berbagai cara yang telah dilakukan oleh Bupati Pasuruan dalam mengatasi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang pada saat itu sedang marak-maraknya terjadi di tengah masyarakat. Oleh karena itu, Bupati Pasuruan berusaha untuk mencari solusi permasalahan tersebut dengan cara menciptakan sebuah inovasi, yaitu Inovasi Sakera Jempol atau Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola. Inovasi Sakera Jempol terpilih sebagai inovasi yang dinilai sangat efektif dijalankan di Pasuruan. Setelah Bupati Pasuruan menjalankan program inovasi tersebut, Bupati Pasuruan juga mengatakan bahwa permasalahan yang akan selanjutnya dihadapi dan diselesaikan oleh pemerintah adalah pencegahan kasus mengenai kurangnya kesadaran masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan untuk selalu melaporkan jika terdapat tanda-tanda tindakan kekerasan pada perempuan dan anak sejak dini. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang telah terjadi di atas maka Pemerintah Kabupaten Pasuruan memberikan solusi yang aplikatif dan komprehensif berupa Inovasi Sakera Jempol yang telah diberlakukan dan diterapkan sejak tahun 2014. Tidak hanya itu Program Inovasi Sakera Jempol juga memiliki beberapa instrument berupa pencegahan, deteksi dini, dan penanggulangan (Emil, 2019). Selain itu sosialisasi pencegahan terhadap kekerasan perempuan dan anak harus juga dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial agar dapat digunakan oleh masyarakat yang dapat menjangkau teknologi informasi. Masyarakat juga dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Inovasi tersebut, yaitu mobil yang disediakan oleh penyelenggara inovasi yang dapat memudahkan dalam menjangkau di wilayah pedesaan. Inovasi Sakera Jempol juga menyediakan Kartu *Hotline* Jempol yang diberikan kepada para kader, tokoh masyarakat, tokoh agama, perangkat desa, dan populasi kunci juga diberi keterangan contact person agar masyarakat dapat menghubungi nomor yang sudah tertera di dalam Kartu Nama tersebut sehingga jika ditemukan tanda-tanda akan terjadinya tindakan kekerasan, masyarakat dapat segera melaporkan hal tersebut kepada petugas yang tercantum di Kartu *Hotline* Jempol. Pihak penyelenggara inovasi tersebut juga memberitahukan terhadap warga atau masyarakat untuk selalu pro aktif dalam melakukan pencegahan terhadap tindak kasus kekerasan.

Inovasi yang diciptakan oleh Kabupaten Pasuruan, yaitu Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) diakui oleh Kementerian PAN-RB sebagai Inovasi Publik Terbaik Nasional serta mendapatkan penghargaan atas kesuksesan inovasi Sakera Jempol yang telah diraih Kabupaten Pasuruan. Kementerian PAN-RB memberikan penghargaan kepada inovasi Sakera Jempol di Kabupaten Pasuruan karena inovasi ini memiliki tujuan khusus untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak oleh pemerintah pusat dan berkesempatan menjadi bagian dari peserta *United Nation Public Service Awards (UNPSA) 2019* untuk kategori *Promoting Gender Responsive Public Service to Achieve the SDGs* (Bromo, 2019). Sejak Irsyad Yusuf menjabat sebagai Bupati Pasuruan, masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak yang banyak terjadi harus disikapi dengan serius karena hal tersebut dapat memberikan dampak berkepanjangan terhadap korban yang telah dilecehkan dan akan menimbulkan trauma berkepanjangan. Oleh karena itu, sebisa mungkin masyarakat dengan pihak pemerintah yang menangani kasus terkait dapat meminimalisir kasus yang akan terjadi di waktu-waktu ini. Selain itu pihak pemerintah juga bekerjasama dalam menangani kasus kekerasan perempuan dan anak dengan cara menggandeng para tokoh masyarakat, orang tua, kepala desa, camat, dunia pendidikan, LSM, Ormas sampai dengan OPD yang dikatakan sebagai penggerak utama dari program anti kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Dengan adanya inovasi Sakera Jempol dan menggandeng para *stakeholder* untuk ikut serta dalam menanggulangi atau meminimalisir kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, pemerintah berharap agar tidak ada lagi kasus kekerasan khususnya di Kabupaten Pasuruan karena di zaman yang serba modern saat ini tuntutan kemajuan zaman dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi masyarakat. Oleh karena itu, kita semua harus bijak dalam penggunaan teknologi informasi agar tidak salah dalam menggunakan teknologi tersebut. Tidak hanya itu, masyarakat juga dihimbau terus menerus jika sedang pergi keluar rumah harus selalu waspada dengan keadaan sekitar agar dapat mencegah kasus tindak kekerasan yang dapat terjadi kepada perempuan dan anak (Istiqomah, 2018).

Bupati Pasuruan juga memberikan apresiasi terhadap Dinas KB dan PP (Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan) yang memiliki PPT- PPA (Pusat Pelayanan Terpadu, Perlindungan Perempuan dan Anak) terkait dengan pengambilan langkah yang tepat. Langkah utamanya adalah melakukan sosialisasi secara intens terkait penghapusan

kekerasan terhadap perempuan dan anak kepada semua target sasaran se-Kabupaten Pasuruan. Oleh karena itu, apabila terdapat kejadian kekerasan terhadap perempuan dan anak, masyarakat tidak malu lagi untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib terkait penanganan kasus tersebut. Harapan yang diinginkan oleh pemerintah jika ada kejadian atau masyarakat yang menjadi korban, jangan hanya didiamkan saja tetapi harus mengambil tindakan untuk melaporkan ke PPT-PPA atau kepolisian agar tidak terjadi dampak trauma yang berkepanjangan.

Selanjutnya, ketika sudah ditangani maka diusahakan *traumatic healingnya* (penyembuhan dari trauma) akan dapat terselesaikan dengan baik dan korban dapat beraktifitas seperti semula. Dengan berlakunya inovasi tersebut Yetty Purwaningsih (Plt Kepala Dinas KB- PP) berpendapat bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak pada tahun 2013-2019 mengalami penurunan secara signifikan. Hal tersebut dinilai sebagai kabar yang sangat membahagiakan terhadap masyarakat. Kasus tersebut mengalami penurunan karena masyarakat sudah mulai sadar akan pentingnya melaporkan kejadian kekerasan yang terjadi disekitarnya. Oleh karena itu, pihak tersebut selalu melakukan upaya dengan jemput bola agar kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak bisa terus ditekan.

Meskipun masih ada laporan mengenai kekerasan terhadap anak, pihak penanganan kasus juga sudah mengambil tindakan, yaitu selalu mendampingi korban tersebut agar bisa segera sembuh dari trauma dan dapat melaksanakan kegiatan belajar seperti semula. Tidak hanya itu, pihak penyelenggara inovasi juga membuka ruang konseling untuk masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai permasalahan tersebut dengan menjemput bola, menghampiri masyarakat sekitar ke semua lapisan masyarakat di pedesaan. Oleh karena itu, di dalam Inovasi Sakera Jempol juga terdapat beberapa program yang terus dikembangkan, yaitu *Fanspage Plus Molin* (Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak), *Hotline Jempol* (*Hotline Jemput Bola*), *Four Past* (Cepat, terdeteksi, cepat dilaporkan, cepat tertangani dan cepat terrehabilitasi), serta *Ada Jempol* (Advokasi Jemput Bola) yang diberikan kepada korban kekerasan pada perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Ini merupakan bentuk strategi yang perlu diapresiasi dari komitmen aktor organisasi publik dalam memberikan pelayanan kesehatan (Arundel et al., 2019; Bugge et al., 2018). Oleh karena itu, Sakera Jempol dikatakan sebagai sistem sederhana, komprehensif dan aplikatif yang dimulai dari promotif, preventif, serta pemberian kesempatan rehabilitasi

terhadap korban kekerasan. Oleh karena itu, dengan adanya inovasi tersebut pemerintah dapat dengan mudah menindaklanjuti permasalahan yang sedang terjadi. Kesuksesan inovasi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat penurunan laporan terkait KDRT, sedangkan peningkatan laporan yang diajukan oleh masyarakat dapat dianggap sebagai kesuksesan sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya keberhasilan tersebut, kasus yang terjadi di Kabupaten Pasuruan dapat segera terselesaikan sehingga tidak ada lagi penambahan catatan kasus yang terjadi di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Banyaknya kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak dalam kehidupan masyarakat dinilai sebagai fenomena modern yang terjadi di zaman sekarang ini. Perempuan dan anak-anak seringkali menjadi korban kasus kekerasan karena tingkat ketergantungan mereka terhadap orang lain sangat tinggi, sementara tingkat kekuatan atau kemampuan dalam melawan hal tersebut dikatakan sangat terbatas. Banyak faktor penyebab terjadinya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dan berdampak kepada korban baik secara fisik, sosial, maupun psikologis. Selain itu, kekerasan juga dapat berdampak trauma terhadap korban yang terjadi secara berkepanjangan.

Melihat dari banyaknya dampak kasus kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak maka dalam penanganan kekerasan tersebut sangat dibutuhkan peran aktif masyarakat, individu, dan pemerintah untuk ikut serta dalam mengurangi kasus kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasuruan. Selain itu diperlukan juga pendekatan berbasis sistem dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang dalamnya berisi komponen-komponen yang saling berkaitan dengan kasus terkait. Komponen-komponen yang dimaksud mencakup sistem kesejahteraan sosial bagi perempuan, anak-anak dan keluarga, sistem peradilan yang harus disesuaikan dengan standar internasional, dan mekanisme yang dapat mendorong perilaku yang tepat dalam masyarakat. Selain itu juga diperlukan adanya kebijakan yang dapat mendukung sistem serta data informasi yang diperuntukkan untuk perlindungan perempuan dan anak. Jika kebijakan mengenai kekerasan tersebut sudah disahkan serta hukum sudah ditegakkan seadil-adilnya maka kehidupan masyarakat akan lebih tentram dan tenang dari sebelumnya. Masyarakat dapat menjalani aktifitas sesuai dengan kegiatan yang mereka lakukan sehari-hari. Inovasi Sakera Jempol ini mampu menekan angka tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak

di Kabupaten Pasuruan sehingga perlu adanya peningkatan dalam penerapan inovasi tersebut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas maka peneliti dapat memberikan saran terhadap lembaga yang memberikan pelayanan publik berupa pelayanan yang bertujuan untuk melindungi perempuan dan anak dalam aspek apapun. Saran yang diberikan peneliti terhadap pelaksanaan Program Inovasi Sakera Jempol yang ada di Kabupaten Pasuruan, yakni perlu adanya keterlibatan *Artificial Intelligence* terhadap peningkatan efisiensi data karena seperti yang kita ketahui bahwa adanya *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan) merupakan suatu solusi yang dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Hal tersebut dapat dilihat bahwa *Artificial Intelligence* dapat membantu pihak penyelenggara layanan dalam mengakses dan menerima data terkait dengan kasus pelaporan yang dikirim oleh masyarakat sehingga dalam hal ini dampak yang terjadi setelah adanya keterlibatan *Artificial Intelligence* dalam proses pelayanan, kasus yang telah tercatat dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak penyelenggara layanan. Teknologi tersebut dapat mengelola data secara cepat dalam jumlah besar dan dapat membantu semua akses yang ada secara cepat dan tepat. Selain itu, perlu adanya partisipasi dari masyarakat untuk berkolaborasi dengan pihak penyelenggara layanan. Pada dasarnya sebuah inovasi dibuat karena adanya keluhan dari masyarakat terhadap pemerintah agar selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang mereka kehendaki. Adanya evaluasi dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga pelayanan yang diberikan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. (2020). *Kekerasan Seksual di Indonesia Itu Jadi Fenomena Gunung Es*. Publika.Co.Id. <https://republika.co.id/berita/qewmhc480/kekerasan-seksual-di-indonesia-itu-jadi-fenomena-gunung-es>
- Arifin, M. (2017, May 5). *Bupati Irsyad Paparkan Program Sakera Jempol di KemenPAN-RB*. Detik News.

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. In *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Bromo, W. (2019). *Menpan RB Beri Reward Inovasi Sakera Jempol Kabupaten Pasuruan*. Koran Regional.
- Bugge, M. M., Coenen, L., & Branstad, A. (2018). Governing socio-technical change: Orchestrating demand for assisted living in ageing societies. *Science and Public Policy*. <https://doi.org/10.1093/scipol/scy010>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Emil. (2019). *Inovasi Sakera Jempol Raih Penghargaan Indonesia Awards 2019*. Pemerintah Kabupaten Pasuruan. <https://www.pasuruankab.go.id/berita-5140-inovasi-sakera-jempol-raih-penghargaan-indonesia-awards-2019.html>.
- Haikio, L. (2012). From Innovation to Convention: Legitimate Citizen Participation in Local Governance. *Local Government Studies*, 38(4), 415–435. <https://doi.org/10.1080/03003930.2012.698241>
- Istiqomah, N. (2018). *Pelaksanaan Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan Dan Anak Dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan (KBPP) Kabupaten Pasuruan)*. *Diss. Universitas Brawijaya*. <http://repository.ub.ac.id/165911/>
- Jorgensen, T. B. (1993). Modes of Governance and Administrative Change. *Modern Governance*.
- Mubin, F., & Roziqin, A. (2018). Meritocracy of Bureaucracy in Indonesia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 8(8), 241–246. <https://doi.org/10.18178/ijssh.2018.v8.968>
- Murtadho, I., & Rozqin, A. (2018). 26. *Public Governance Perspective To Adressing Development Problems in Surabaya City*. 241(IcoSaPS), 109–114. <https://doi.org/10.2991/icosaps-18.2018.26>

-
- Na'mah, H. (2018). Program SAKERA JEMPOL (Sadari Kekerasan Perempuan dan Anak dengan Jemput Bola) Kabupaten Pasuruan Perspektif Yuridis. *Of Islamic Family Law*, 08.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Noviana. (2015). *Kekerasan Seksual terhadap Anak: Dampak dan Penanganannya*.
- Nugroho, R. (2014). *Publik Policy, Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Ikapi Jakarta.
- Osborne, S. P. (2009). Debate: Delivering public services: Are we asking the right questions? *Public Money and Management*, 29(1), 5–7.
<https://doi.org/10.1080/09540960802617269>
- Rahayu, N. (2017). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (UU- PKDRT)*. Media Publikasi Ditjenpp-Kemenkumham. <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-pidana/653-undang-undang-no-23-tahun-2004-tentang-penghapusan-kekerasan-dalam-rumah-tangga-uu-pkdr.html>.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovation. *United States of America*.
- Sururi, A. (2017a). Inovasi Kebijakan Dalam Prespektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Journal Spirit Publik*, 12(2), 2580–3875.
- Sururi, A. (2017b). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris). *Spirit Publik*, 12(2), 14–31.